

## Rapporto annuale 2017 dell'Organo di conciliazione

Muri, maggio 2018

### Indice

- Page 1 | 1. Introduzione
- Page 1 | 2. Procedure
- Page 2 | 3. Problemi principali
- Page 3 | 4. Sguardo retrospettivo
- Page 4 | 5. Statistiche

### 1. Introduzione

Si è concluso il quarto anno di attività. Che cosa fa una conciliatrice? Ascolta, informa, consiglia, raccomanda e concilia.

Il sistema giudiziario in Svizzera funziona. L'accesso alla giustizia, tuttavia, è complicato, costoso, lungo e difficile. Nonostante gli ostacoli posti siano rilevanti, i tribunali sono oberati di lavoro. Il termine „accesso alla giustizia“ per fortuna ha acquisito un significato più vasto e vale anche per la protezione giuridica extragiudiziale. A questo punto entra in azione l'Organo di conciliazione. Esso serve a far sì che i clienti possano far valere nel quotidiano le loro ragioni. Esso abbassa la soglia di accesso alla giustizia, abbatte barriere e dà la possibilità di bilanciare, in caso di conflitto, l'inevitabile squilibrio ed il diverso livello di informazione tra clienti e ditte fornitrici. Il concetto chiave è: dialogo. Il colloquio individuale prende il posto di una comunicazione informativa unilaterale, che spesso consiste solo in affermazioni di carattere generale, frasi standard o fatte e fa riferimento alle Condizioni generali (CG). Il colloquio è utile per far capire alla persona che ha presentato il reclamo che la ditta fornitrice ha agito in modo corretto così che la persona può ritirare il reclamo. Nel corso dei colloqui è anche possibile dimostrare alla ditta fornitrice che il caso concreto esula dalle regole generali contemplate nelle Condizioni generali, invitandola a riconoscere un'esigenza individuale. Il dialogo aiuta a cercare soluzioni comuni in situazioni degenerate e in caso di conflitto. Tutto questo porta a una conciliazione.

Nell'anno d'esercizio 2017 tutti i conflitti sono stati risolti in modo extragiudiziale. Anche questo rapporto annuale attesta quanto è importante il compito dell'Organo di conciliazione. Si afferma così il principio scelto dal legislatore di cercare una soluzione amichevole.

Ringrazio tutti i richiedenti, le ditte fornitrici ed i collaboratori per la rinnovata grande fiducia riposta nell'Organo di conciliazione nel corso dell'anno d'esercizio e per la buona collaborazione.

Dr. Marianne Sonder  
Direttrice dell'Organo di conciliazione

### 2. Procedure

Il procedimento pragmatico di una procedura di conciliazione comprende le seguenti attività:

Esame formale e materiale della richiesta in arrivo.

Alla controparte del richiedente, perlopiù la ditta fornitrice, viene garantito il diritto di essere ascoltata sotto forma di presa di posizione. La scadenza è di 30 giorni.

L'Organo di conciliazione prende in considerazione la presa di posizione della controparte.

L'Organo di conciliazione valuta la posizione giuridica sulla base delle esposizioni presentate da entrambe le parti.

L'Organo di conciliazione informa e consiglia oralmente o per iscritto entrambe le parti.

Qualora non si arrivasse ad una soluzione, la direttrice dell'Organo di conciliazione invita entrambe le parti ad una trattativa di conciliazione.

Nei colloqui inerenti la trattativa di conciliazione, la direttrice dell'Organo di conciliazione assume il ruolo di mediatrice. Ascolta entrambe le parti, valuta gli interessi di entrambe le parti e propone, motivandolo, un abbozzo di soluzione. Nella maggior parte dei casi la motivazione convince, altrimenti se ne discute. Alla fine – e questo è il compito ed il senso dell'istituzione – si trova una soluzione.

I numerosi colloqui e le trattative di conciliazione condotti sulla via che porta a un esito extragiudiziale mostrano che i contatti e gli incontri tra persone costituiscono la base per ogni buona soluzione.

Degno di menzione è il risultato ottenuto dall'Organo di conciliazione: il destinatario che è in grado di dimostrare l'avvenuto pagamento di una merce, viene riconosciuto come richiedente senza dover presentare la cessione del mittente.

Le procedure orali e scritte si svolgono nella lingua ufficiale del richiedente.

## 3. Problemi principali nell'anno 2017

### 3.1 Comunicazione

Le ditte fornitrici hanno il diritto di introdurre Condizioni generali (CG) e di modificarle unilateralmente. Le CG sono escluse dall'area di influsso dei clienti. Essi devono accettarle, se devono o vogliono approfittare di un servizio. Nell'ambito del Service Public, cioè del servizio di base, le limitazioni contenute nelle CG che non sono note ai clienti generano sempre incomprensione.

### 3.2 Consegna ritardata

I clienti ordinano e pagano determinati servizi che poi arrivano a destinazione in ritardo. Le CG non prevedono responsabilità per i ritardi. In questi casi ci si chiede dove va cercata la colpa (intenzione, negligenza non grave o grave) e a chi spetta l'onere della prova. La ditta fornitrice, appellandosi alle CG, può facilmente liberarsi dalla responsabilità per negligenza non grave. Da altre responsabilità, invece, può liberarsi solo se dimostra che il danno è stato causato dal carattere specifico della merce, da negligenza o disposizione del mittente o del destinatario oppure da condizioni che non potevano essere evitate nemmeno con l'osservanza della dovuta accuratezza.

Le ditte fornitrici sulle loro homepage nelle offerte pubblicitarie „garantiscono“ determinati tempi di consegna. Queste assicurazioni hanno la precedenza sulle limitazioni delle CG. Il cliente può farvi affidamento.

### 3.3 Smarrimento di pacchi

In primo piano figura lo smarrimento di pacchi che è aumentato drasticamente con il commercio online. In questi casi si pone l'interrogativo se l'invio aveva posto o meno nella cassetta di deposito, se il postino poteva o meno depositare il pacco, previa approvazione del destinatario, davanti alla porta di casa, se è intervenuto un furto oppure no.

### 3.4 Consegna di pacchi danneggiati

Nei casi di rivendicazione di danni da trasporto, le ditte fornitrici si appellano in genere a imballaggi non appropriati. Il mittente ha il dovere di proteggere la merce di trasporto con un imballaggio appropriato. Ai clienti si consiglia di fotografare immediatamente alla consegna sia l'imballaggio che la merce danneggiata e di denunciare i danni.

### 3.5 Consegna rifiutata

I casi concernenti la consegna rifiutata sono molteplici. Essi spaziano da incarichi di inoltro a nuovo indirizzo non pagati, a consegne sbagliate per arrivare fino a difficoltà di rapporto interpersonale tra clienti e collaboratori delle ditte fornitrici.

### 3.6 Dazi doganali e IVA

Le ordinazioni online dall'estero comportano inconvenienti inattesi a causa di costi aggiuntivi quali dazi doganali, IVA e commissioni. Il compito dell'Organo di conciliazione porta a situazioni grottesche quando le ditte fornitrici si riconoscono competenti per singoli punti, mentre per altri no (dazi doganali, per esempio) in quanto elementi di diritto pubblico. In tal caso l'Organo di conciliazione ha fatto notare alla ditta fornitrice l'insufficiente informazione e il diritto di ricorso.

### 3.7 Soppressione di caselle postali

Il diritto ad una casella postale si basa su un contratto per l'uso della stessa. Secondo le CG una casella postale può essere soppressa previa disdetta con preavviso. Poiché i clienti non ne sono a conoscenza, questa circostanza provoca insoddisfazione e frustrazione.

### 3.8 Protezione dati

La paura di violare la protezione dati ed i diritti della personalità è onnipresente. Il cliente deve richiedere espressamente alla ditta fornitrice di cancellare tutti i dati personali o opporre un divieto all'elaborazione dei dati personali. Come prevede l'art. 12 par. 2 lit. b e art. 15 par. 1 della Legge federale sulla protezione dei dati LPD. Di regola non vi è lesione della personalità quando la persona interessata ha reso i dati accessibili a tutti e non si è opposta esplicitamente ad un loro trattamento.

## 4. Sguardo retrospettivo

Gran parte del lavoro è costituita da richieste telefoniche o via e-mail. Nell'anno 2017 sono stati elaborati ben 1'500 contatti (domande, desideri, richieste). Nell'anno d'esercizio è aumentata chiaramente la parte di lavoro riguardante le informazioni e le consultazioni.

Nella statistica non figurano le domande e le richieste che non sono di competenza dell'Organo di conciliazione. Esse vengono prese in esame ed inoltrate, per esempio, alla PostCom (posizione delle buche delle lettere), all'Ombudsman delle banche svizzere (differenze con la PostFinance AG) o all'Ombudscom (controversie con fornitori di telecomunicazioni o di servizi a valore aggiunto) o ad altre istituzioni competenti per reclami, mediazioni e consulenze.

Tralasciando le trattative che non hanno bisogno di conciliazione (informazione e consulenza), il numero dei „casi“ effettivi rispecchia quello dell'anno precedente. Lo stesso vale per la quota di successo. Nell'anno 2017 tutti i conflitti sono stati risolti in modo extragiudiziale. Attualmente risulta pendente ancora un caso per ulteriori chiarimenti. Sono convinta che anche in questo caso non si dovranno adire le vie giudiziarie ordinarie.

## 5. Statistiche

### A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Totale delle comunicazioni telefoniche  
e via e-mail dal 1°.01. al 31.12.2017 1486

---

### B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio al  
31 dicembre 2017 68

---

### C. Cause dei reclami e richieste dei 68 casi

Per ogni caso possono coesistere più cause e  
richieste; perdita o ritardo e risarcimento del  
danno, per esempio.

Perdita della spedizione	25
Ritardo	2
Risarcimento del danno diretto	21
Risarcimento del danno conseguente	2
Consegna rifiutata	12
Altre cause	24

---

### D. Lingue dei 59 casi

Tedesco	49
Francese	15
Italiano	4

---

### E. Esito delle procedure nei 68 casi

Accordo	36
Riconoscimento	17
Ritiro a seguito di soluzione del problema o assenza di prospettiva	14
Nessun accordo/pendente	1